



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Medición uso del chat virtual- Segundo Trimestre 2019

Atención al Ciudadano

Usuario	Asunto	Actividad Realizada
Ciudadano	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Vía chat
Entidad Pública del orden nacional	Aplicativo liquidación de intereses moratorios	Radicado de salida No.20192400022971
Ciudadano	No competencia/Posesión bien inmueble	Radicado de salida No. 20192400022601
Ciudadano	Aplicativo liquidación de intereses moratorios	Radicado de salida No.20192400022981
Entidad Pública del orden nacional	Horario audiencia de rendición de cuentas	Vía chat
Ciudadano	Dirección de correspondencia de la Entidad	Vía chat
Ciudadano	Diligenciamiento FUGCC	Vía chat
Ciudadano	Dirección de correspondencia de la Entidad	Radicado de salida No.20192400026371
Ciudadano	Dirección canal de recibo de PQRS	Radicado de salida No.20191030025621
Entidad Pública del orden nacional	Incumplimiento de las funciones de un supervisor	Vía chat
Ciudadano	Buzón electrónico de notificaciones judiciales	Vía chat
Ciudadano	Buzón electrónico de notificaciones judiciales	Radicado de salida No.20191030027932
Ciudadano	Estadísticas demanda judiciales	Radicado de salida No.20191030025621
Entidad Pública del orden nacional	Modelo Optimo de Gestión	Vía chat

No. Solicitudes Recibidas en
el mes de Abril de 2019: Total
25

Usuario	Asunto	Actividad Realizada
Ciudadano	Consulta para determinar el termino de ejecutoria de una sentencia judicial	Vía chat
Ciudadano	Funciones de la Agencia	Radicado de salida No.20192400026851
Ciudadano	Funciones de la Agencia	Vía chat
Ciudadano	información respecto de la nota periodista brindada por el Director al periódico EL Tiempo	Vía chat
Ciudadano	competencia de la entidad para el recibo de denuncias	Radicado de salida No.20192400026851
Entidad Pública del orden nacional	Horario audiencia de rendición de cuentas	Vía chat
Ciudadano	información respecto de la encuesta de apoderados	Vía chat
Ciudadano	Diligenciamiento FUGCC	Vía chat
ciudadano	canales de notificación	Radicado de salida No.20191030029631
Ciudadano	tarifas de conciliación	Radicado de salida No.20192400027851
Ciudadano	Dirección ficia de correspondencia	Vía chat

No. Solicitudes Recibidas en
el mes de Abril de 2019
Total 25

No. Solicitudes

Recibidas en el mes de
Mayo de 2019
Total: 20

Usuario	Asunto	Actividad Realizada
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
ciudadano	Solicitud Bono de pensiones	Vía chat
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
Ciudadano	Notificación cuando se convocan entidades del orden territorial	Vía chat
Ciudadano	Comité de Conciliación	Vía chat
Ciudadano	Oferta laboral de la ANDJE	Radicado de salida No.20192400032531
Ciudadano	Solicitud de estadísticas en materia internacional	Vía chat
Ciudadano	Oferta laboral de la ANDJE	20192400032551
Ciudadano	Solicitud aportes pensional	Vía chat

No. Solicitudes
Recibidas en el mes de
Mayo de 2019
Total: 20

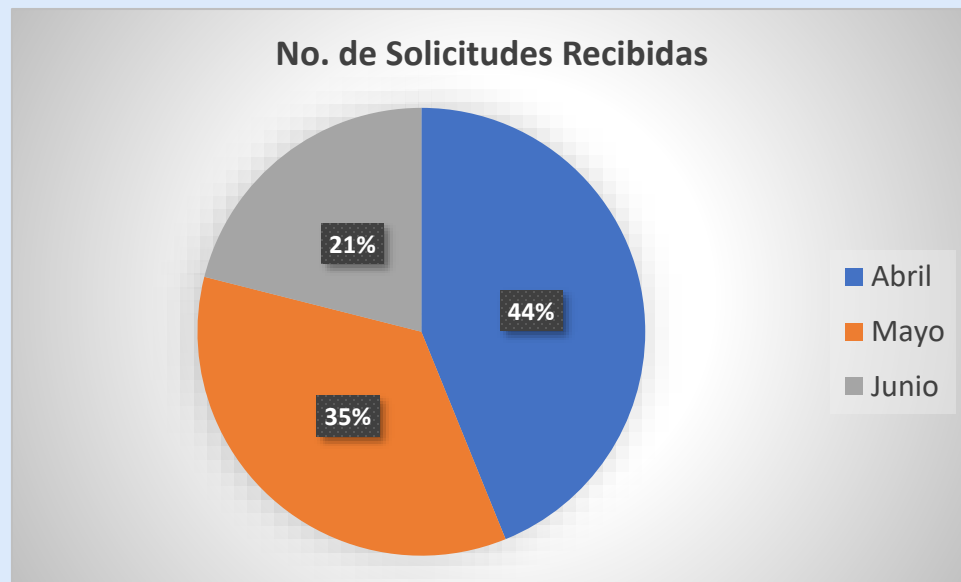
Usuario	Asunto	Actividad Realizada
Ciudadano	Información para el envío de correspondencia	Vía chat
Ciudadano	Solicitud aportes pensional	Vía chat
Ciudadano	Información para el envío de correspondencia	Vía chat
Entidad Pública del orden nacional	pago de sentencia	Vía chat
Entidad Territorial	Comité de Conciliación	Vía chat
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
Ciudadano	Solicitud temas financieros	Vía chat
Ciudadano	Constancia de notificación	Vía chat
Ciudadano	Solicitud estados financieros de la ANDJE	Radicado de salida No.20192400035201
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat

Solicitudes Recibidas en el
mes de Junio de 2019.

Total recibidas: 12

Usuario	Asunto	Actividad Realizada
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
Ciudadano	Oferta laboral	Vía chat
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
Ciudadano	Dirección física de correspondencia	Vía chat
Ciudadano	Pago de sentencia judicial	Vía chat
Ciudadano	Información prima intersectorial de prima media	Radicado de salida No.20192400043231
Ciudadano	Estadísticas demandas	Vía chat
Ciudadano	Pago de sentencia judicial	Vía chat
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat
Ciudadano	Buzón de notificaciones	Vía chat

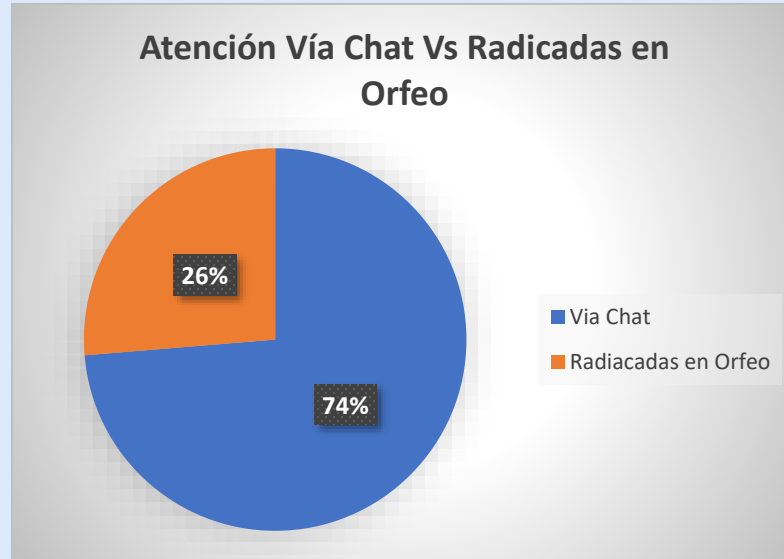
Mes	No. de Solicitudes Recibidas	%
Abril	25	44%
Mayo	20	35%
Junio	12	21%
Total	57	100%



Solicitudes recibidas segundo trimestre

Segundo Trimestre 2019		
No. solicitudes Atendidas Vía Chat	No. solicitudes Radicadas en Orfeo	No.Total recibidas en el Chat
42	15	57

Solicitudes Recibidas en el
segundo trimestre



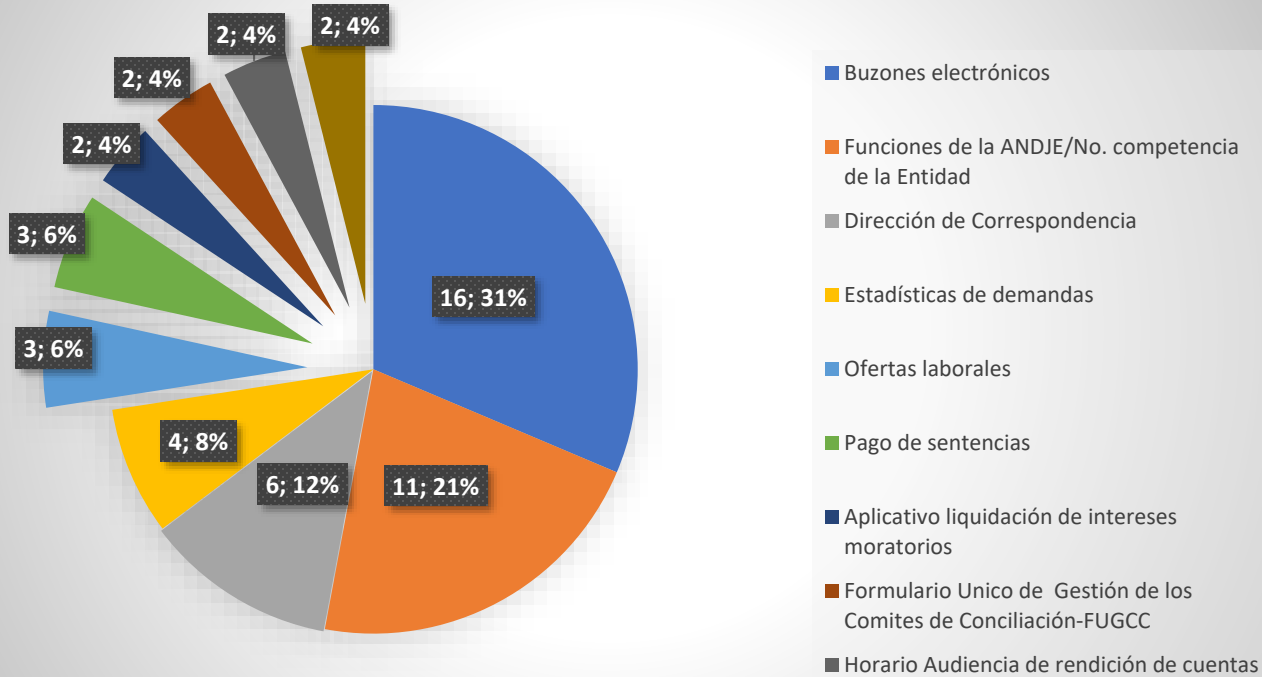
Temas frecuentes

Chat de Atención al Ciudadano

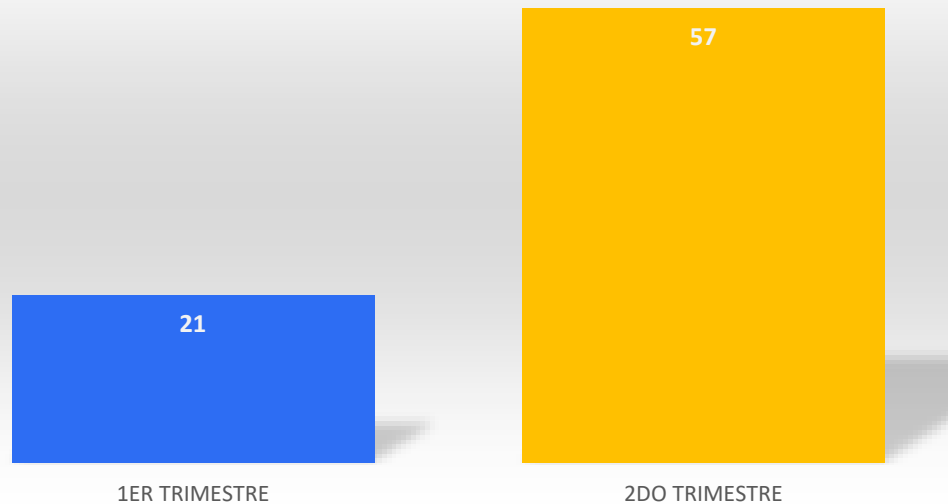
Número de Temas Frecuentes en el Chat de la ANDJE	
Buzones electrónicos	16
Funciones de la ANDJE/No competencia de la Entidad	11
Dirección física de Correspondencia	6
Estadísticas de demandas	4
Ofertas laborales	3
Pago de sentencias	3
Aplicativo de liquidación de intereses moratorios	2
Formulario Unico de Gestión de los Comites de Conciliación-FUGCC	2
Horario Audiencia de rendición de cuentas	2
Comité de conciliación	2



Temas Frecuentes



COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE VS SEGUNDO TRIMESTRE
2019/NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS



COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE VS SEGUNDO TRIMESTRE 2019/TEMAS FRECUENTES		
Trimestre 2019	Tema	%
1ER TRIMESTRE (Total Recibidas 21)	Buzones Electrónicos	57%
	Otros/No competencia	14%
	Comités de conciliación, provisión contable, prevención, Dirección física de correspondencia, intervención	5%
	Misión Andje	4%
2DO TRIMESTRE (Total Recibidas 57)	Buzones Electrónicos	16,31%
	Otros/No competencia	11,2%
	Dirección Física de Correspondencia	6,1%
	Estadísticas de demandas	4,8%
	Ofertas laborales	3,6%



Conclusiones

De acuerdo con los datos reportados, en relación con el primer y segundo trimestre del año 2019, el número de peticiones recibidas en el Chat de Atención presentó un incremento de 36 solicitudes, cuyo aumento corresponde al 171%.

Durante el segundo trimestre, los usuarios mostraron interés en conocer y utilizar los medios electrónicos de notificaciones de conciliaciones extrajudiciales. Bajo este sentido, las preguntas más frecuentes entre el primer y segundo trimestre corresponden a este tema. A su turno, el segundo tema más frecuente, corresponde a aquellas preguntas que no son competencia de la Entidad, entre las que se resaltan las solicitudes de Bono Pensional. Finalmente, y en razón al cambio de la sede de correspondencia, los usuarios consultan frecuentemente la dirección o localización física.

En el mes de abril se atendió el mayor número de comunicaciones, con un porcentaje del 44%, seguido del mes de mayo en un porcentaje del 35%.

Por otro lado, se observa la efectividad de la atención del chat, toda vez que de las 57 solicitudes recibidas en el 2do trimestre, 42 fueron contestadas a través del mismo medio; mientras que las 15 comunicaciones restantes se recibieron fuera del horario de atención y radicadas posteriormente en Orfeo. En este sentido el 74% de las solicitudes recibidas fueron atendidas directamente en el Chat y el 26% restantes se radicaron en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, para trámite de respuesta.

Por lo anterior, se puede concluir que la atención del chat permite a los usuarios obtener una respuesta inmediata respecto de las preguntas habituales que ya tienen línea de respuesta por la Entidad, evitando con ello la radicación de PQRS a través de otros medios de atención.



Información



Diálogo



Responsabilidad





La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado